



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Sistemas
de Información Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Exp.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “OFICINA TÉCNICA DE APOYO AL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS Y CONTENIDOS DIGITALES EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD”



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259077612983634384955**

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	OBJETO DEL CONTRATO.....	2
3.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS.....	3
3.1.	Servicios digitales y espacios de conocimiento para profesionales.....	5
3.2.	Servicios digitales de gestión de la salud para los ciudadanos	8
3.3.	Control y seguimiento del servicio.....	9
4.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.....	12
4.1.	Lugar de prestación del servicio	12
4.2.	Equipamiento del personal de oficina.....	13
4.3.	Horario de prestación de servicio.....	13
4.4.	Herramientas de soporte.....	13
4.5.	Entorno tecnológico.....	13
5.	EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	16
5.1.	Organización general	16
5.2.	Requisitos de cualificación y experiencia para los perfiles profesionales	17
5.2.1.	<i>Mejoras en el equipo de prestación del servicio</i>	19
5.3.	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo.....	19
6.	PLANIFICACIÓN.....	19
6.1.	Fase de arranque	20
6.2.	Fase de servicio continuado	20
6.3.	Fase de devolución del servicio	21
7.	MODELO DE RELACIÓN	22
8.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	25
9.	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	27
10.	CALIDAD	27
11.	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	27





12.	INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO.....	28
13.	CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA	29
13.1.	Acatamiento expreso	29
13.2.	Resumen ejecutivo.....	29
13.3.	Descripción de la solución propuesta.....	29
13.3.1.	<i>Detalle de la propuesta de servicio.</i>	30
13.3.2.	<i>Propuesta metodológica para la gestión integral de proyectos.</i>	30
13.3.3.	<i>Mejoras del servicio propuestas.</i>	30
14.	ANEXO I.....	31
15.	ANEXO II.....	1





1. INTRODUCCIÓN

Según se dispone en los Decretos 24/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el régimen jurídico y de funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, y 196/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud (en adelante, SERMAS), es la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (en adelante, DGSIS) la que, entre otras competencias, ostenta las relativas "al impulso en la utilización de las nuevas tecnologías y la tramitación electrónica en el sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid y en relación con los ciudadanos, profesionales y la atención sanitaria" y a "la provisión y gestión de los bienes y servicios informáticos del Servicio Madrileño de Salud", todo ello sin perjuicio de las que correspondan a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en virtud de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, y demás disposiciones aplicables.

En la actualidad, el SERMAS dispone de plataformas de publicación, gestión del conocimiento y trabajo colaborativo para los profesionales basadas en productos de mercado. Las capacidades de colaboración que brindan deben considerarse en el diseño del sistema sanitario del futuro, y son herramientas para dar soporte a las decisiones clínicas y facilitar la comunicación electrónica entre los profesionales y contribuir a un Sistema Sanitario más eficiente.

Los portales corporativos y las herramientas colaborativas utilizadas en el entorno profesional van ganando más importancia frente a otros canales de información y otros medios de trabajo en equipo. Por ello la administración de los sitios y espacios de conocimiento como herramienta generalizada para el acceso a la información, servicios y aplicaciones informáticas y como canal de comunicación entre los profesionales sanitarios y de difusión para la organización, precisa de actuaciones de mantenimiento, rediseño y evolución que deben adaptarse a las necesidades que se demandan.

Los espacios o redes colaborativas requieren de un control y seguimiento pormenorizado, tanto para mantener las implementaciones ya realizadas como la incorporación de las nuevas, que garantice la calidad y seguridad de la información que se maneja en el entorno sanitario. Se requiere una gestión adecuada de los usuarios que acceden a esa información, y un control preciso del lugar, desde dentro o fuera de la Organización y momento de acceso, así como de la protección de la información publicada.

El SERMAS, con la contratación de este servicio de diseño e implantación de las páginas de los portales y espacios de conocimiento quiere dar una mejor respuesta a la demanda de los profesionales que precisan de herramientas que faciliten la compartición de recursos y una comunicación más eficiente entre ellos y el acceso rápido y seguro a información de interés en su entorno profesional y estar preparado para dar una mejor respuesta al ciudadano.

A su vez El SERMAS en su compromiso hacia una mayor transparencia, y evolución hacia una sociedad más digitalizada, debe tener en cuenta las expectativas del ciudadano, favoreciendo el uso de las TIC y facilitando servicios electrónicos para





utilizar por el ciudadano a la hora de realizar gestiones e interactuar con el sistema sanitario.

Por otro lado los servicios digitales de gestión de la salud para los ciudadanos lo constituyen implementaciones a medida que en el caso de Internet precisan de un espacio web informativo sobre aspectos significativos del servicio. Son construidos sobre la herramienta de publicación de contenidos que utiliza la Comunidad de Madrid y bajo las guías de estilo establecidas, integrándose con el servicio electrónico en sí y manteniendo una navegación unificada.

El SERMAS es consciente del nuevo rol del ciudadano, en el cuidado de su estado de salud, un ciudadano informado y familiarizado con el uso de nuevos dispositivos y soluciones que toma parte activa en el cuidado de su salud que demandan un cambio en su relación con la administración sanitaria.

Por otra parte, la creciente demanda por los ciudadanos de acceder a la información clínica y realizar gestiones a través de los nuevos canales hace necesario dotar al SERMAS de la capacidad de implementar nuevas soluciones que favorezcan la accesibilidad desde cualquier dispositivo electrónico, velando por la unificación y homogeneización de las prestaciones y simplificando el modo de acceso en cualquiera de los canales utilizados, garantizando a su vez la seguridad requerida.

A su vez el SERMAS en su compromiso hacia una mayor transparencia y evolución hacia una sociedad más digitalizada debe tener en cuenta las expectativas del ciudadano favoreciendo el uso de las TIC, facilitando servicios electrónicos que el ciudadano pueda utilizar a la hora de realizar gestiones e interactuar con el sistema sanitario.

El SERMAS con la contratación del servicio de OFICINA TÉCNICA DE APOYO AL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS Y CONTENIDOS DIGITALES EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD, quiere dar un paso adelante en la mejora de la relación con los ciudadanos haciendo la administración sanitaria más cercana, fácil y accesible.

Las actuaciones objeto de este contrato se encuentran alineadas con el Plan de Mejora de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid, así como en los diversas líneas de acción derivadas de las estrategias particulares de cada ámbito de gestión y asistencia sanitaria establecidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

En la prestación de los servicios se deberán tener en cuenta la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y reglamentos aplicables, en vigor hasta el 2 de octubre de 2016, y a partir de esa fecha la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como el RD 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación de los servicios de oficina técnica de apoyo al diseño e implantación de servicios y contenidos digitales en el Servicio





Madrileño de Salud, lo que contribuirá al adecuado nivel de calidad de los servicios digitales ofertados a través de los portales y espacios de conocimiento para los profesionales y para el ciudadano, en un entorno multidispositivo y de movilidad.

Incluye también la migración de todos los contenidos a la nueva versión de la plataforma de gestión de conocimiento usada en la actualidad, debiendo realizarse un análisis previo para una racionalización y simplificación de los contenidos actuales y la elaboración de propuestas de automatización para el traspaso de contenidos a la nueva estructura.

Además se deberá completar el proceso de acceso controlado desde Internet a los portales y espacios colaborativos así como a las aplicaciones que ahí están publicadas y el SERMAS identifique por parte de los profesionales de la Organización, teniendo en cuenta los requisitos de seguridad que se establezcan.

Se deberá tener en cuenta la integración y compatibilidad con otras herramientas colaborativas que se están utilizando ya o está previsto incorporar, tales como herramientas de vídeo colaboración y comunicaciones instantáneas.

Igualmente es objeto del presente contrato la definición e implementación de la evolución de los espacios dedicados al contenido informativo y servicios digitales para la gestión de la salud de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, e incluirá el diseño y evolución de las páginas que acogen los servicios para el ciudadano/paciente, e interfaces multidispositivo, utilizando las guías de estilo y plantillas autorizadas de la Comunidad de Madrid.

En relación con los servicios se deberán desarrollar proyectos de baja complejidad como formularios electrónicos, calculadoras, buscadores y similares en un entorno multidispositivo y de movilidad e incorporar los sistemas unificados de autenticación que desde el SERMAS se habiliten para su utilización en todos los canales.

También será objeto del contrato el apoyo al diseño y a la implementación de evoluciones de los diferentes indicadores y cuadros de mando y sistemas que recogen de la actividad desarrollada en los sitios y espacios de gestión del conocimiento internos y de servicios de los ciudadanos. Deberá optimizarse la extracción y automatización de estadísticas de acceso con objeto de elaborar informes periódicos y puntuales que demandan las Unidades Organizativas de la Consejería de Sanidad para conocer el grado de utilización y nuevas necesidades por parte de los profesionales y ciudadanos.

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

En términos generales, el contrato contempla la realización de todas las labores propias de una Oficina Técnica que dote a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria de los servicios de análisis, diseño, implementación, mantenimiento, soporte y gestión de los servicios digitales dirigidos al ciudadano y al profesional del SERMAS contenidos en los portales y espacios de conocimiento en la red, así como de las herramientas colaborativas y servicios electrónicos para los profesionales, y de los portales, espacios y servicios para la gestión de la salud de los ciudadanos del Sistema Sanitario Madrileño.

La coordinación y control será extensiva a las aplicaciones y sistemas adquiridos bajo licencias o desarrollos a medida realizados por diversos proveedores y cuyo





mantenimiento no corresponde a este contrato, en el ámbito de los portales y servicios electrónicos para los profesionales y ciudadanos.

En el planteamiento de este contrato se deben acometer, las siguientes actuaciones:

- Diseñar y evolucionar los servicios digitales dedicados a ciudadanos y profesionales, en un entorno multidispositivo y de movilidad, con acceso dentro y fuera de la red corporativa, con el fin de atender a las necesidades de la Organización y profesionales derivados de las líneas estratégicas del SERMAS:
 - Mejora de la coordinación asistencial
 - Planes de Especialidades, diseñados por los profesionales del SERMAS, que recogen necesidades concretas en el ámbito TIC.
 - Plan de integración socio-sanitaria
 - Estrategia de seguridad del paciente
 - Atención a los pacientes con enfermedades crónicas
- Proporcionar soporte para la gestión del conocimiento y apoyo en la promoción del uso efectivo de las herramientas colaborativas en el ámbito de la Consejería de Sanidad.
- Elaborar y analizar propuestas, rediseñar y adaptar los formularios y el acceso a los contenidos y servicios para que estén integrados con la gestión de usuarios y perfiles a través del directorio activo y la plataforma de gestión de identidades corporativas de la Consejería de Sanidad
- Gestionar y colaborar en el mantenimiento e implementación de evoluciones, a nivel funcional y tecnológico, de los servicios de gestión de salud online dedicados al ciudadano de la Comunidad de Madrid, incorporando servicios y funciones en la capa de presentación y acceso a la información y enlazando con los proyectos y evoluciones realizados en los sistemas de información que posibilitan los procesos asistenciales y de gestión de los servicios del SERMAS.
- Diseñar e implantar un proceso de evolución multidispositivo de los servicios de gestión para la salud disponibles por los ciudadanos para dotarlo de mayor accesibilidad, y que incorpore mecanismos de acceso comunes establecidos por el SERMAS, con la seguridad requerida para los datos personales de salud.
- Racionalizar y simplificar los espacios digitales online donde se ubican los servicios para lograr una navegación más fácil y sencilla., teniendo en cuenta la unificación de estilos e integración para el acceso desde cualquier dispositivo incluidos dispositivos móviles y sus aplicaciones.
- Colaborar en el aseguramiento de las prestaciones de los servicios en todos los canales con el ciudadano (Internet, aplicaciones móviles –apps-, tratamiento automatizado de voz y quioscos) mediante la elaboración de estudios con propuestas que serán aprobadas por la DGSIS y la gestión y seguimiento de su realización, por parte de otras Unidades, hasta su puesta en producción.

Todas estas funciones deberán realizarse con una metodología de trabajo que permita mejorar la mejora continua y la calidad de los sistemas y con un método automatizado de gestión de solicitudes de cambios para conseguir altos niveles de productividad y un servicio eficiente y de calidad para los ciudadanos, profesionales y la organización. El servicio además deberá prestarse con el adecuado nivel de control y coordinación de las actividades, tanto las realizadas por directamente por el contratista, como en relación con las actividades y tareas de otros proveedores y Unidades de la DGSIS involucrados en la gestión unificada de los Portales y servicios de administración electrónica para los profesionales y ciudadanos.





En el Anexo I de éste pliego de prescripciones técnicas se recoge la volumetría de los servicios digitales y espacios de conocimiento y utilidades colaborativas, y en el Anexo II se detallan los servicios electrónicos de gestión de la salud que son objeto del contrato, si bien pudiera ser modificada para adecuarse a la futura evolución de los portales y servicios, así como con la incorporación de otros servicios actualmente soportados directamente por los hospitales u otros proveedores.

3.1. Servicios digitales y espacios de conocimiento para profesionales

Para los servicios digitales orientados al profesional, la Oficina deberá encargarse del análisis de necesidades de evolución, diseño e implementación y mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo y perfecto, dando soporte de segundo nivel e implementaciones de carácter novedoso o evolutivas de pequeña envergadura, desde la toma de requisitos hasta la puesta en producción.

Todos estos servicios incluyen la documentación asociada, el diseño de soluciones y las pruebas y las actuaciones presenciales necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios y generación de informes u otro tipo de actividad de pequeña dimensión, que no influye en la marcha general del contrato.

Se incluirá también, como parte del servicio, las tareas necesarias para la incorporación y posterior mantenimiento de sitios y espacios que están fuera del catálogo de sitios/espacios actual (mantenidas directamente por Hospitales u otros proveedores), una vez la Consejería decida su incorporación a este servicio de mantenimiento y que en ningún caso exceda del 10% sobre lo disponible en la actualidad.

Las actuaciones que se incluyen se enumeran a continuación:

- Gestión de usuarios, grupos y permisos
- Diseño, creación y modificación de páginas y estilos de páginas, así como los mecanismos de publicación de contenidos necesarios para los gestores actuales.
- Mantenimiento de los web-parts existentes
- Modificación de páginas maestras y de estilos para la imagen de sitios.
- Creación y modificación de Plantillas de sitios, columnas, listas, librerías de documentos y grupos
- Creación de tipos de contenidos, columnas de sitio, listas, librerías de documentos, estructuras de páginas.
- Mantenimiento de formularios personalizados de operaciones para listas
- Creación o modificación de la navegación simple o por palabras clave
- Configuración Servicio de Metadatos Administrados
- Gestión y mantenimiento de metadatos globales, almacén de términos o taxonomías.
- Codificación y pruebas unitarias de gestores de eventos de listas y colecciones de documentos
- Configuración del alcance y contenido de las búsquedas
- Sincronización de usuarios y roles de los distintos sitios desde Directorio Activo.
- Migración y racionalización de contenidos de SPS 2007 a SPS 2013/2016
- Creación de tipos de contenidos personalizados y reglas de mantenimiento del contenido (duración mínima de mantener la documentación, o las colecciones. Reglas de persistencia de la información)
- Creación de sitios y colecciones de sitios





- Monitorización de tareas, procesos diarios, colecciones de sitios y de las bases de datos de la plataforma SPS.
- Reglas de gestión. Migración de sitios y comunidades entre colecciones de sitios. Obtener información sobre utilización de recursos y sugerir acciones a los Gestores de contenido.
- Mantenimiento y borrado de sitios y usuarios
- Comprobaciones del óptimo funcionamiento de la plataforma
- Apoyo técnico a los procesos de subida de contenidos por los usuarios finales.

La DGSIS determinará el procedimiento por el cual se podría solicitar al adjudicatario la realización de tareas derivadas de la publicación con carácter extraordinario de contenidos de información y servicios. El consultor encargado de coordinar la ejecución de estas tareas organizará la prestación de este servicio con personal con perfil adecuado para esta función, y de ser aprobado por DGSIS se podrá prestar fuera de las instalaciones del SERMAS. El tiempo de respuesta no podrá exceder de dos horas una vez recibida la petición.

El contratista se responsabilizará de la gestión del servicio, del seguimiento y reporte a los distintos comités, de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio, gestión de la organización estructural y de trabajo de sus equipos y de generar la documentación necesaria.

En el aspecto operativo, el contratista se responsabilizará de la gestión y realización de las actividades necesarias para la corrección de las incidencias, la resolución de problemas e incidencias debidas a fallos en las mismas, el soporte a consultas como medio de atención a usuarios y la resolución de peticiones y que deberán ser sincronizadas con las actividades de implementación de cambios y nuevas versiones que se lleven a cabo sobre las mismas.

Las actividades que se incluyen para la realización del mantenimiento correctivo abarcan desde la recepción y registro de los errores e incidencias, su análisis, diagnóstico y propuesta de solución (que deberá ser aprobada por la DGSIS), hasta el seguimiento y resolución de los mismos.

Toda petición de actuaciones, así como las actividades asociadas a la petición, quedarán registradas en la herramienta correspondiente de soporte de la DGSIS. El contratista deberá integrarse en las herramientas que la DGSIS determine para la gestión de peticiones y toda modificación deberá venir acompañada de la documentación asociada correspondiente indicando al menos la definición del problema y su solución, junto con el resultado de las pruebas realizadas.

La actividad de mantenimiento correctivo está asociada a la puesta en explotación, por lo que deberá seguir los procedimientos definidos por la DGSIS. El contratista proporcionará mecanismos de escalado para la resolución de incidencias adicionales en las 48 horas posteriores a la implantación.

Debe de incluir las intervenciones periódicas proactivas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes de que estos aparezcan, incluye la comprobación de auditorías, logs de accesos, evolución de las bases de datos, mecanismos de recuperación de datos, comportamiento de buscadores, comprobación de los servicios de Sharepoint, rendimientos, etc.





Dentro de la atención telefónica se incluye el soporte telefónico de segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos de CESUS dentro del horario laboral dentro del horario laboral (la relación con esta unidad está especificada más adelante).

Asimismo, se incluirán las actuaciones presenciales en las dependencias de la DGSIS o en las de un centro en concreto. Entre otras actividades se pueden encontrar: la instalación de nuevas versiones; la colaboración en la DGSIS para actividades de soporte; las actuaciones de mantenimiento preventivo; las actuaciones específicas sobre datos a requerimiento de la DGSIS (carga y descarga de información de las Bases de Datos, peticiones puntuales de actualización de datos.); y las actuaciones presenciales bajo petición expresa del Servicio Madrileño de Salud.

El mantenimiento evolutivo/adaptativo incluye la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del sistema y de las herramientas de gestión y publicación de contenidos como: cambios en el entorno de los datos o su procesamiento, cambios en los requisitos de las estructuras, modificaciones derivadas de cambios en la normativa, cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica, modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades, integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica, parametrización de aplicaciones, etc.

Toda petición de implementaciones evolutivas y novedosas quedará registrada en la herramienta correspondiente de soporte y estará asociada a la implementación y puesta en producción, por lo que deberá seguir los procedimientos definidos por la DGSIS, quedando supeditada la aceptación de la misma por la DGSIS o quien ésta determine.

Deberá venir acompañado de la documentación asociada correspondiente determinada por los estándares de la DGSIS, que constará de al menos: documentación de requisitos funcionales, documentación de requisitos técnicos y documento que recoja la propuesta de diseño y posterior resultado de ejecución de pruebas unitarias, de conjunto y de carga -cuando la DGSIS así lo determine-.

También será de su responsabilidad cuando la DGSIS así lo determine, la formación destinada a los usuarios de los sistemas incorporados o espacios creados para la autogestión de los contenidos por los usuarios finales.

El contratista realizará un estudio previo de los trabajos a realizar y ofrecerá a la DGSIS una propuesta de solución que incluya: alcance funcional y tecnológico y diseño de solución propuesta para cumplir los requisitos planteados, cronograma, dedicación de recursos, estimación de esfuerzos. Podrá incluir:

- Creación, modificación y pruebas de flujos de trabajo usando SharePoint Designer y/o Visual Studio
- Creación de implementaciones web a medida para la publicación automática de contenidos desde orígenes de datos distintos vía add-ins de SharePoint Server: RSS, Twitter, Facebook, Páginas de confianza, Bases de datos de SQL, Oracle y Access, Servicios web externos, encuestas y hojas de Calculo
- Creación de tareas programadas de servicios Windows para su utilización desde SharePoint Server
- Codificación de servicios web para usar o extender funcionalidades de SharePoint
- Codificación y pruebas unitarias de formularios de media complejidad integrado en SharePoint





- Estudio y valoración de opciones para la adaptación a diseño responsivo de la plataforma. (Entornos multi-dispositivo)
- Estudio y valoración de opciones para la adaptación de la plataforma a niveles de accesibilidad.

Se considerará, que una vez puesto en producción el evolutivo, tendrá una garantía de 1 año, de forma que cualquier modificación que deba realizarse sobre el mismo que sea debida a deficiencias en su implementación, no tendrá ningún coste para la DGSIS.

Se deberán contemplar todas las tareas, desde la fase de análisis de requisitos y definición funcional, la consultoría que fuese necesaria, implementación y pruebas hasta su puesta en producción coordinado cuando sea preciso con el centro de administración y gestión de CPD's (CEDAS) cumpliendo los estándares de arquitectura, actuaciones de implementación y evolutivas y de productos de la CSCM definidos en ese momento.

Los miembros del equipo de trabajo deberán ser capaces de recoger, detallar, analizar y valorar las necesidades funcionales, estudiar su viabilidad en los plazos requeridos por los responsables funcionales e identificar sinergias con trabajos previstos o ya en ejecución dentro del marco de actuación del contrato.

A su vez, será responsabilidad de esta capa funcional el planteamiento a las unidades de la DGSIS responsables de la definición de las necesidades, de alternativas viables a los requerimientos funcionales solicitados que permitan cubrir las necesidades requeridas, de modo que estén alineadas con la infraestructura y arquitectura tecnológica existente, con las políticas de seguridad, así como con los estándares técnicos, semánticos y de estilo definidos a nivel corporativo.

Será responsabilidad de los miembros del equipo de trabajo la elaboración de los documentos de requisitos funcionales que recojan, con el detalle que se determine en cada caso, las especificaciones funcionales de las modificaciones a realizar. Asimismo, será de su responsabilidad la elaboración de los documentos de requisitos técnicos (dimensionamiento hardware necesario y componentes específicos), ateniéndose siempre a los estándares de la CSCM en este ámbito (que pueden sufrir modificaciones durante el contrato).

La DGSIS o quien ésta determine determinarán la validez de la documentación aportada, pudiendo solicitarse la ampliación/modificación de la misma hasta completar su aceptación.

3.2. Servicios digitales de gestión de la salud para los ciudadanos

Las principales tareas y responsabilidades que se deberán asumir son:

- Se diseñarán los espacios y páginas para proponer una simplificación, y unificación del acceso a los servicios personalizados.
- Se elaborarán propuestas para evolucionar las aplicaciones móviles a portales con varios servicios, utilizando sistemas de autenticación comunes.





- Se realizarán propuestas funcionales y de navegación que permitan evolucionar los servicios a un entorno multidispositivo y multicanal.
- Se analizará el impacto en las aplicaciones en la utilización de métodos de acceso comunes.
- Se llevarán a cabo implementaciones de servicios digitales de poca envergadura relativos a formularios electrónicos sencillos, buscadores, calculadoras sanitarias, etc. en entornos multidispositivo y diseño “responsive”.
- Se analizarán las sugerencias y reclamaciones recibidas y se harán propuestas de solución para solicitar su implementación por otras Unidades asegurando las mismas prestaciones en todos los canales, previa aprobación de la DGSIS.
- Se realizará el control y seguimiento de las peticiones a otras Unidades de las DGSIS en cambios que afectan a la imagen y funcionalidad de los espacios y servicios y de su implementación.
- Gestionará y efectuará las actividades derivadas de los cambios de las versiones de los navegadores del mercado y versiones de los sistemas operativos de los móviles para analizar y coordinará con las Unidades de la DGSIS correspondientes su adaptación y asegurará su correcto funcionamiento, con objeto de dar respuesta a los cambios de versiones, realizando las pruebas pertinentes.
- Realizará los informes que se precisen en relación con la interfaz, funcionalidad, navegación y plataforma tecnológica de cualquier espacio y servicio que se demande siguiendo las guías de estilo del SERMAS.
- Participará en las reuniones con las áreas usuarias afectadas para estudio y mejora de espacios y servicios responsabilidad de la DGSIS, realizando las propuestas de mejora en ellos para su implementación previa aprobación de la DGSIS.
- Se realizará el análisis e implementación de la mejora de la actividad registrada en todos los servicios electrónicos publicados en Internet para conocer el grado de utilización con objeto de mejorar la aplicación actual y su remisión periódica a las Unidades afectadas.
- Realizará estudios periódicos de mercado de soluciones electrónicas en el ámbito español, europeo e internacional.
- Canalizará con la Oficina de Seguridad del SERMAS todos los aspectos de seguridad relativos a los portales y servicios y al cumplimiento de la legislación vigente asegurando la homogeneidad, coherencia e integridad.

3.3. Control y seguimiento del servicio

Dentro de las actividades de control y seguimiento del servicio se deberá centralizar la documentación, manteniendo el conocimiento global del mismo y el control. Por otro





lado, deberá responsabilizarse de la gestión de los cambios que se soliciten relacionados con portales y servicios, bien sea de nueva implantación, o que existan ya en producción. También será competencia la definición y preparación de un Plan de Calidad del Software, generación de estándares y toda la normativa centralizada que se requiera para la buena ejecución del contrato.

Así, prestará apoyo a la DGSIS para la gestión, coordinación, seguimiento y control de las tareas que se le encomienden, seguimiento del cumplimiento de normas sobre la documentación a generar, supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio respectivos, así como de la calidad del software desarrollado.

El contratista deberá:

- Garantizar la integración, seguridad y el cumplimiento de estándares tecnológicos, funcionales o de calidad de la DGSIS y realizar tareas de coordinación en aquellos aspectos comunes del proyecto global.
- Monitorizar el cumplimiento de los acuerdos de calidad del servicio, así como el control de calidad en los mismos.
- Asesorar y apoyar de forma imparcial a la DGSIS, aportando experiencia en proyectos similares en el entorno sanitario

Coordinación y control

Para poder realizar la correcta prestación del servicio, el contratista realizará las siguientes tareas:

a) Gestión de la Configuración y Activos del Servicio dando apoyo a la Gestión del conocimiento:

- Actualización permanente del inventario de sitios, procedimientos, dependencias, proveedores del SERMAS y peticiones. Dicho inventario alimentará la herramienta que a tal efecto se está utilizando en la DGSIS

b) Gestión de Peticiones

- Definición e implantación de una metodología de gestión de peticiones que esté incluida en la gestión de peticiones centralizada para todo el ámbito de la DGSIS.
- Confirmación de los modelos de relación con las unidades existentes en la DGSIS para la gestión de peticiones, incidencias y problemas.
- Soporte en las labores de comunicación y formación del personal.
- Definición de las métricas e informes de seguimiento, necesarios para la monitorización de los servicios y actuaciones prestados.

Una vez definidas las directrices, para cada petición se deberán llevar a cabo las siguientes tareas:

- Centralización, clasificación, soporte a la priorización y seguimiento de las peticiones recibidas.





- Será responsabilidad la correcta gestión de estas peticiones y en el caso de detectar problemas que impidan la correcta implementación de los cambios, realizar las alertas correspondientes a los responsables asignados en cada caso por parte de la DGSIS.
- Aseguramiento de los criterios de calidad establecidos.
- Seguimiento y auditoría de los plazos.
- Soporte a la Dirección del proyecto.
- Reporte general e individualizado del estado de las peticiones de cambio independientemente de su origen.

c) Gestión de Entregas y Despliegues

d) Validación y pruebas

e) Evaluación

De forma general, todas las peticiones de nuevas implementaciones estarán gestionadas mediante una aplicación centralizada que controle las nuevas peticiones. En el alcance del presente contrato, con objeto de garantizar la homogeneidad en la gestión, facilitar la coordinación y mejorar la calidad de la información, se debe adoptar la metodología del área de proyectos, basada en la metodología PMBOK.

Gestión de la calidad de los productos.

El aseguramiento del cumplimiento de la calidad de los productos se considera fundamental para garantizar la correcta prestación de los servicios; por ello, y de forma específica, se implementará como línea de trabajo específica la gestión de calidad del software, siendo necesario elaborar una propuesta organizativa y un plan de calidad detallado para acometer las funciones asociadas a la misma.

Deberá asumir la evolución normativa dentro del ámbito de actuación específico del contrato, todo lo relativo a la recogida de las normas actuales, revisión, corrección y en su caso ampliación de todas las normas existentes, que el contratista deberá representar mediante los planes para garantizar la calidad del software.

Todas estas normas y procedimientos estarán consensuados con la DGSIS y por tanto todos los grupos deberán asumirlos como obligatorios. Las excepciones, si las hubiera, deberán ser pactadas entre cada grupo y la DGSIS y ser aceptadas por ésta.

Al finalizar la etapa de transición, especificada en el punto 5, deberán entregarse todos los documentos relativos al plan de calidad del software estándar y al menos deberán contemplar los siguientes aspectos:

- Verificación de la inclusión de pruebas unitarias, de integración, de carga,...., sobre lo realizado.
- Control de versiones de código fuente dentro del ámbito de este contrato.
- Cumplimiento de las guías de estilo del SERMAS y de la Comunidad de Madrid.
- Gestión de la documentación asociada a cada aplicación.
- Verificación de la inclusión del análisis estático de código





- Verificación de que se haya realizado el análisis de vulnerabilidades del código por parte de la Oficina de Seguridad.
- Apoyo al aseguramiento de calidad normativa: Todo lo relativo al soporte y seguimiento del cumplimiento de las normas establecidas dentro del ámbito de la DGSIS.
- Apoyo y orientación para la implementación de la normativa.
- informes periódicos del grado de cumplimiento de las normas implantadas, siendo la responsabilidad final sobre el cumplimiento de esta normativa de cada Grupo desarrollador, teniendo la obligación de comunicar a la DGSIS cualquier anomalía detectada.

Control de la calidad de software: De forma específica el contratista deberá dotarse de las herramientas, infraestructuras y perfiles necesarios para realizar controles de calidad sobre el software y los productos entregados. Estas herramientas deberán ser aprobadas por la DGSIS, no suponiendo coste adicional a este contrato.

Las herramientas deberán contemplar una plataforma para la gestión automática e integral de la calidad del software con el máximo nivel de compromiso, basada en la norma ISO/IEC 25000

Certificación: se deberá generar un informe con la certificación correspondiente de que ha superado los controles de calidad exigidos en el Plan de Calidad, así como que el aplicativo cumple los requisitos funcionales exigidos.

4. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

4.1. Lugar de prestación del servicio

El lugar de trabajo para el equipo humano identificado como mínimo en este PPT será en las propias instalaciones de la CSCM. Sin embargo en caso de ofertarse un recurso humano adicional de perfil analista programador, éste podrá prestar sus servicios en sede del adjudicatario. Sin embargo, el contratista deberá asumir un cambio decidido unilateralmente de este apartado por la CSCM y, en consecuencia, alojar a todo o parte del equipo en sus propias instalaciones, pero sin ningún coste adicional para la CSCM.

Por razones de servicio, se podrá exigir cualquier asistencia a otras sedes dentro de la Comunidad de Madrid, sin que ningún coste (transporte, parking, etc.) pueda ser repercutido o requerido a la CSCM.

En los lugares de trabajo previstos no habrá reserva de plazas de parking para este personal.

Para algunas de las tareas encomendadas por la DGSIS en el marco del servicio a prestar, el adjudicatario podrá solicitar la realización de parte de los trabajos desde su propia sede con recursos adicionales a los presenciales. En ese caso, de aprobarse por la DGSIS, el contratista deberá garantizar la calidad, eficiencia y ahorro en la prestación del servicio. Los niveles de calidad en este formato de prestación deberán ser equivalentes a los de trabajo presencial. La DGSIS deberá conocer y aceptar expresamente las medidas de seguridad, equipamiento y comunicaciones de las





instalaciones del contratista desde las que se preste este servicio, tal y como se indica en el punto 4.5

4.2. Equipamiento del personal de oficina

El contratista proveerá a su personal del equipamiento necesario para la prestación de sus servicios. En particular, equipos informáticos portátiles, con todas las licencias de software, tanto ofimático como el necesario para la ejecución de sus funciones objeto de este contrato, instaladas, tales como: Photoshop, Adobe Acrobat, y SPS Designer, y teléfonos móviles con acceso a correo y mensajería.

Igualmente deberá proveer, distribuir, instalar y facilitar cualquier sistema de información que proponga

4.3. Horario de prestación de servicio.

La dedicación laboral semanal de los miembros del equipo de trabajo será de lunes a viernes, en horario partido, con tardes obligatorias para todos sus miembros, en un rango horario entre las 8:00 y las 19:00. Durante dicho rango horario se debe garantizar la cobertura de las necesidades de servicio.

No obstante el personal asignado deberá tener disponibilidad exclusiva para realizar tareas fuera del horario habitual de prestación del servicio o en fiestas y fines de semana en aquellos casos extraordinarios derivados del paso a producción de sistemas de información o migraciones de información derivadas de la ejecución de los proyectos.

En el caso de que los servicios contratados pudieran implicar para el contratista (por razones de cumplimiento de plazos, puesta en producción, pruebas específicas o razones de urgencia) la decisión de realización de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en régimen de nocturnidad, el SERMAS no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser absorbidos siempre por el contratista. La DGSIS asegurará que las horas adicionales prestadas en ningún caso superen las 250 horas anuales.

4.4. Herramientas de soporte.

El contratista deberá proporcionar las herramientas que permitan el seguimiento adecuado del servicio, incluyendo el seguimiento detallado de la actividad de los recursos y la gestión de documentación asociada.

Asimismo, cualquier otro sistema, relativo a la prestación del servicio objeto del contrato, deberá ser provisto, instalado, desplegado, soportado, mantenido y alojado por el contratista.

Las herramientas que el licitador proponga en este apartado deberán tener el mayor grado de integración con el entorno tecnológico descrito en la cláusula 4.5 de este pliego.

4.5. Entorno tecnológico.





El licitador podrá considerar los siguientes servicios como disponibles para incluirlos en su propuesta de gestión del servicio. De cada uno de ellos, se dispone de la administración de la base tecnológica, debiendo aportar el contratista el resto de perfiles y trabajos para su efectiva utilización para el proyecto.

- Red local (compartición de ficheros e impresoras), a través de la herramienta de Directorio Activo de tecnología Microsoft.
- Intranet con base tecnológica Microsoft SharePoint.

La DGSIS proveerá los entornos (hardware y software) necesarios para facilitar la prestación del servicio en los entornos de certificación/preproducción y producción.

El contratista deberá proveer los entornos de trabajo necesarios para implementar y dar servicio a las aplicaciones de su ámbito, de las mismas características a los entornos de certificación/preproducción y producción de la DGSIS. En los Anexos I y II se detallan las características de los entornos de las aplicaciones objeto del contrato.

El equipamiento personal (PCs y teléfonos móviles, principalmente) de los miembros del equipo deberán ser provistos por el contratista. En relación a los teléfonos móviles, será obligatorio que al menos dispongan de teléfono móvil las personas con perfil consultor y que esté operativo para el trabajo diario en el horario establecido.

Todos los miembros del equipo, deberán estar dotados de un ordenador personal acorde a sus funciones. El contratista deberá, por tanto, suministrar y actualizar dicho equipamiento. La DGSIS podrá exigir ciertos requisitos mínimos, de modo que sean acordes a la labor desempeñada.

La CSCM proporcionará en sus instalaciones servicios básicos de red y conectividad a Internet a los miembros de los equipos que así lo requieran. Tal y como se señala más adelante, el contratista deberá proveer a su personal cuentas de correo con dominios privados para uso y operativa diaria. El acceso a tales buzones de correo se llevará a cabo a través de protocolo web seguro (conexión https).

Para los servicios que el contratista preste, conforme a lo estipulado a este respecto en el presente pliego, en oficinas propias, deberá asumir la adecuación de los locales y la instalación de las infraestructuras de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio en las mismas condiciones que si estuviera en una ubicación de la CSCM. Esto implica:

- Aislamiento total (desde el nivel de red) de los puestos informáticos del equipo de trabajo del resto de la red del contratista.
- Dotación de línea dedicada, de caudal suficiente, para la conexión a los entornos de desarrollo, preproducción y producción necesarios.
- Infraestructura necesaria: hardware y Software.

En cualquier caso, la DGSIS decidirá sobre la conectividad a aplicar.

Herramientas





El contratista adjudicatario propondrá una serie de herramientas informáticas (hardware y software) para la gestión de solicitudes, gestión de cambios y gestión de nuevas implementaciones, así como para la gestión de la calidad del software, que se convertirán en las herramientas corporativas para dichos fines, una vez que sean aprobadas por la DGSIS.

Dichas herramientas deberán cumplir las especificaciones funcionales y técnicas que determine en su caso la DGSIS, y deberán servir para prestar un soporte a las funciones llevadas a cabo por el contratista de modo que permitan alcanzar unos altos niveles de productividad en las tareas asociadas y disponer de la información de gestión en tiempo y forma, según las necesidades de la DGSIS.

Estas herramientas serán proporcionadas por el contratista adjudicatario, y su utilización por personal, en caso de necesitar licenciamiento, será por cuenta del contratista, sin perjuicio de que la DGSIS pueda decidir, durante el transcurso del contrato, aportar alguna herramienta que considere más adecuada en sustitución de alguna o algunas de las propuestas y aportadas por el contratista.

El contratista adjudicatario será responsable de que en todo momento, a lo largo del contrato, existan las herramientas de soporte informático que permitan realizar las tareas operativas asociadas a las funciones a llevar a cabo, con unos altos niveles de productividad y de modo que se pueda disponer de la información operativa en tiempo y forma, según las necesidades de la DGSIS y para la gobernanza y calidad.

El contratista adjudicatario podrá proponer y aportar una suite completa de herramientas que cumplan la función asignada, o bien reutilizar alguna o algunas de las herramientas disponibles actualmente en la DGSIS para este fin, excepción hecha de las herramientas de obligado uso que establezca y proporcione la DGSIS. En particular, y tal y como se ha mencionado anteriormente en este pliego, el contratista adjudicatario deberá adaptar sus herramientas de gestión de incidencias e integrar las mismas con la herramienta corporativa de la DGSIS: CA Unicenter Service Desk para incidencias y soportes; SEGECA, o la que la DGSIS determine en el futuro, para peticiones de cambio.

Con carácter general:

La información cuya gestión sea soportada por una herramienta, deberá contener, al menos, los datos necesarios para el correcto funcionamiento de la herramienta corporativa, y los gastos derivados de la integración de su herramienta con la corporativa correrán igualmente a su cargo.

Las administración de las herramientas es responsabilidad completa del contratista, de modo que deberá contar con mecanismos de contingencia que eviten un perjuicio para el servicio contratado en caso de no disponibilidad temporal de las herramientas.

El contratista estará obligado a realizar a su costa la migración de información y datos necesarios desde las herramientas actuales a las nuevas (al principio del contrato) y a la migración final desde las herramientas en uso durante el contrato hacia las que la DGSIS determine (en la fase de devolución del servicio).





Las empresas licitadoras deberán incluir en su propuesta técnica la arquitectura funcional y tecnológica de estas herramientas, identificándolas de forma individual (funciones a realizar) y estableciendo el mapa de relaciones entre ellas y con el resto.

En el caso de que la DGSIS decida, a lo largo del contrato, utilizar una suite o parte de una suite de herramientas propias y corporativas para gestionar las funciones asignadas en el presente contrato, el contratista se obliga a utilizarla y a realizar, sin coste adicional, la migración de datos e información desde las herramientas en uso a las que decida la DGSIS.

Estándares

En la DGSIS se dispone de un documento de estándares de arquitectura y desarrollo de la CSCM. Los licitadores podrán solicitar su consulta en el proceso de licitación, según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Durante la ejecución del contrato, la DGSIS podrá modificar dichos estándares, debiendo el contratista adaptarse a dichos cambios y poniendo todos los medios para garantizar la calidad de los trabajos realizados en el entorno requerido (formación, expertos en determinadas herramientas/entornos, etc.).

5. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Organización general

Los servicios descritos en apartados anteriores deberán ser prestados por un equipo mínimo organizado como se describe en este punto.

Todo el personal propuesto en el equipo base presentado deberá tener dedicación exclusiva del 100% a este contrato. No se considerarán, para la estimación de recursos mínimos exigidos, la participación de personal a servicio parcial o dedicación compartida con otras responsabilidades.

El licitador deberá incluir en su oferta la organización del equipo de trabajo con un plan de recursos, perfiles y dedicaciones. El equipo se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, y deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta del contratista.

Dada la criticidad del servicio y con el fin de garantizar su continuidad respecto a la situación actual, el contratista deberá asegurar que asigna los recursos con la suficiente experiencia y conocimiento de los entornos funcionales y tecnológicos objeto de este contrato, especialmente en la fase de transición y traspaso de conocimiento.

La gestión de la carga de trabajo durante las épocas vacacionales será la misma que para el resto del periodo del contrato y estará sujeta a la planificación acordada con la DGSIS. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de los recursos con los conocimientos requeridos para cumplir con dicha planificación así como con los niveles de servicio establecidos. No podrá reducir unilateralmente la carga de trabajo durante las épocas vacacionales.





Asimismo, el contratista deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio y la planificación acordada que permita hacer frente a sus posibles contingencias imprevistas en su personal.

5.2. Requisitos de cualificación y experiencia para los perfiles profesionales

El Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), establece cuatro niveles de cualificación en función de los resultados de aprendizaje que proporcionan los estudios oficiales: el nivel de Técnico Superior (FP) se incluye en el Nivel 1, el de Grado universitario en el Nivel 2, el de Máster universitario en el Nivel 3, y el de Doctor en el Nivel 4

En todos los casos cuando se mencione titulación universitaria de nivel 3 se entenderá referida a la posesión de estudios de máster universitario o su equivalencia según MECES. De manera análoga para la titulación universitaria de nivel 2 referida a la posesión de grado universitario o su equivalencia según MECES.

A efectos de valoración la presentación de candidatos doctorados universitarios, se considerará equivalente a la titulación universitaria de nivel 3.

El equipo mínimo estará compuesto por:

- 1) Equipo de consultoría y diseño de soluciones:
 - 1 consultor en el entorno de portales y herramientas colaborativas
 - 1 consultor para los portales y servicios multicanal y multidispositivo
- 2) Equipo de apoyo. Para prestar los servicios contratados contarán con un equipo de trabajo formado por el siguiente personal:
 - 1 analista funcional
 - 2 arquitectos de contenidos
 - 1 analista programador
 - 2 diseñadores gráficos / editores de contenidos

A propuesta del adjudicatario y aprobado por la DGSIS, uno de los consultores actuará con carácter ordinario como responsable del servicio. Ambos consultores deberán asumir entre ellos las funciones del otro en caso de vacaciones y ausencia y serán los responsables del servicio contratado.

Se detallan a continuación los requisitos de cualificación y experiencia para los diferentes niveles de perfil profesional previstos:

- Consultor (2 personas)

- Formación académica mínima: Titulación universitaria de nivel 2.
- Experiencia mínima: Al menos 4 años en la gestión de servicios TIC similares a los solicitados en este contrato, de los cuales al menos 1 año deberán haberse desarrollado dentro del ámbito sanitario. Al menos 2 años en estudios y actividades de asesoramiento y reportes para la toma de decisiones sobre soluciones tecnológicas en el ámbito del contrato.





- Experiencia en los siguientes ámbitos especializados: Al menos 3 años en tareas de análisis y diseño de soluciones TIC en los entornos tecnológicos de portales y herramientas colaborativas mencionados en el Pliego. O bien al menos 3 años en tareas de análisis y diseño de servicios multicanal, multidispositivo y aplicaciones móviles.
 - Experiencia en Microsoft SharePoint 2013 y Diseño de soluciones de inteligencia empresarial, diseño de soluciones web responsive y en gestión de comunidades y redes sociales
- Analista Funcional (1 persona)
- Formación académica mínima: Titulación universitaria de nivel 2
 - Experiencia mínima: Al menos 3 años en tareas de análisis y diseño de soluciones TIC en los entornos de portales, gestores de contenidos y servicios electrónicos multicanal y multidispositivo. Al menos 2 años en administración avanzada de SharePoint, inteligencia empresarial, colaboración, sitios web, buscadores, flujos de trabajo, procesos, seguridad y autenticación, diseño de soluciones web responsive, Gestión de Comunidades y Redes sociales.
- Analista programador (1 persona)
- Formación académica mínima: Técnico Superior en ámbito TIC: Titulación Formación Profesional de grado superior TIC (Nivel 1)
 - Experiencia mínima: Al menos 2 años en el análisis, diseño y desarrollo de páginas web. Al menos 2 años en programación de .Net y HTML5 con Javascript y CSS3.
 - Experiencia en: desarrollo de soluciones avanzadas de Sharepoint 2013: colaboración, sitios web, buscadores, flujos de trabajo, procesos, seguridad y autenticación, y en accesibilidad web.
- Arquitectos de contenidos (2 personas)
- Formación mínima: Técnicos Superiores, uno al menos en ámbito TIC: Titulación Formación Profesional de grado superior, uno al menos en ámbito TIC (Nivel 1)
 - Experiencia mínima: Al menos 2 años en preparación de estructuras y utilización de plantillas predefinidas en plataformas preferentemente SharePoint de Microsoft Drupal.
Al menos 2 años en administración básica de SharePoint para colaboración, contenidos, metadatos, procesos y perfiles de acceso.
Al menos 2 años en identificación y resolución de incidencias de nivel complejidad medio-baja en SharePoint.
Experiencia en programación en HTML5 con Javascript y CSS3, accesibilidad web.
- Diseñador gráfico / editor de contenidos (2 personas)
- Formación mínima: Técnico FP (Formación Profesional)
 - Experiencia mínima: Al menos 2 años en tratamiento de contenido multimedia y diseño fotográfico y con la utilización de programas Photoshop, Publisher, Adobe





Acrobat. Al menos 1 año en programación HTML y javascript. Al menos 1 año en la elaboración de manuales de usuario y guías de estilo.

5.2.1. Mejoras en el equipo de prestación del servicio

Además del equipo humano requerido como mínimo obligatorio, las ofertas podrán incluir un recurso adicional del perfil analista programador a tiempo completo que, siguiendo las pautas establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas, serán tenidas en cuenta en los criterios de valoración de las ofertas (mejora valorable en el criterio de valoración 8.2.1 del PCAP), siempre y cuando cumpla, como mínimo, con los requisitos indicados para dicho perfil en el apartado anterior

5.3. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La DGSIS podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del Equipo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría y que cumpla con los requisitos establecidos para el perfil.

Si bien la DGSIS entiende que la gestión de los equipos técnicos del contratista no forma parte de su responsabilidad, sí que lo es obtener una rentabilidad de la inversión. Por ello, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compone el equipo prestador del servicio, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de conocimiento.

Por rotación planificada de un recurso asignado al equipo se entienden los cambios promovidos por el contratista, por causas ajenas a la DGSIS, que cumplen los siguientes requisitos:

- Deberá solicitarlo con al menos treinta días de antelación, con justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por la DGSIS de los candidatos propuestos.
- En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 3 semanas.

Su incumplimiento, en su caso, supondrá la imposición de la correspondiente penalización por rotación no planificada del recurso, de conformidad con lo que se señala en el Pliego de Cláusulas Administrativas del presente pliego

6. PLANIFICACIÓN

Se establecen tres fases en la ejecución del servicio: de arranque, de servicio continuado y de devolución del servicio, respectivamente. Se detallan a renglón seguido.





6.1. Fase de arranque

Esta fase durará desde la firma del contrato hasta la finalización del primer mes del servicio

Tareas específicas:

- Puesta en marcha del servicio.
- Tareas iniciales para la definición completa del servicio, incluyendo, en particular la definición de los modelos de solicitud de servicios, así como la estructuración en Planes y la definición del modelo de gestión del servicio.
- Instalación y configuración de herramientas de trabajo propuestas
- Detalle completo del modelo de relación para la prestación del servicio.
- Determinación del modelo de seguimiento de la ejecución del contrato.

El compromiso para esta fase es la conclusión de las tareas correspondientes a la fase de arranque, según certificado de conformidad por parte de la DGSIS.

Durante esta etapa se deberá acometer por el adjudicatario la implantación completa de las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio (incluyendo las líneas de comunicaciones), así como la disponibilidad de los entornos de trabajo, por cuenta del proveedor, de todas las aplicaciones que formen parte del ámbito de servicio.

La transferencia de aplicaciones y de conocimiento entre contratistas será responsabilidad del contratista entrante, que debe asegurar la continuidad del servicio con los recursos que teniendo el conocimiento específico considere necesario, de forma progresiva y no disruptiva.

Por tanto la responsabilidad de la correcta prestación del servicio corresponde al contratista entrante, que recibirá la documentación asociada a las aplicaciones transferidas, el código fuente de dichas aplicaciones y todas las peticiones de servicio. La lista y priorización de peticiones serán realizadas directamente por la DGSIS en función de las necesidades.

Con el objeto de garantizar la transferencia de conocimiento y responsabilidad por el nuevo contratista, la DGSIS revisará las peticiones activas sobre las aplicaciones incluidas en el servicio.

Al finalizar esta fase, el contratista entrante pondrá en conocimiento de la DGSIS la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del mismo.

El contratista se compromete a la entrega de la documentación actualizada, a la implementación de los procedimientos necesarios para la prestación y gestión del servicio, así como a tener el equipo mínimo exigido completamente operativo.

6.2. Fase de servicio continuado

Tareas específicas para la gestión de cada tarea encomendada:

- Planificación
- Seguimiento





- Control de tareas y servicios.
- Control de la ejecución del contrato y mejora continua según el Plan de Calidad propuesto.

Duración: Desde el inicio del segundo mes, hasta tres meses antes de la finalización del contrato (fase de devolución del servicio).

Son de aplicación los acuerdos de nivel de servicio comprometidos por el contratista: por tanto se producirá por parte del contratista la asunción total del servicio y puesta en marcha del modelo de niveles de servicio (ANS) hasta la finalización del contrato, excepto aquellos ANS específicos relativos a la fase de transición.

Durante esta fase, tanto la DGSIS como el contratista entrante, podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo que estimen oportuno. En caso de que esto suceda, la parte solicitante deberá generar un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos de dicha adaptación.

El contratista prestará el servicio bajo su plena responsabilidad, resolviendo las incidencias y peticiones existentes.

El contratista entregará los informes acordados, que permitan realizar un seguimiento del servicio prestado. Durante la fase de prestación del servicio se aplicarán las condiciones generales definidas en el presente Pliego.

6.3. Fase de devolución del servicio

Tareas específicas: las mismas que durante la fase de servicio continuado, más las indicadas a continuación:

- Actividades que tienen como objetivo la transferencia de conocimiento, así como completar y entregar toda la documentación pendiente y comprometida.
- Devolución de la información de gestión almacenada en la herramienta o repositorio propuesto, en el formato que establezca la DGSIS.

Duración: Tres últimos meses de duración del contrato.

Son de aplicación los acuerdos de nivel de servicio comprometidos por el contratista.

Antes del cese o finalización de contrato, el contratista estará obligado a devolver el control del servicio a la DGSIS y/o al contratista o contratistas que ésta determine en caso de que el servicio se vuelva a contratar por parte de la DGSIS. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades.

El contratista deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que la DGSIS determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Asegurar que se mantienen los servicios a la DGSIS durante la traspaso del control de servicios.
- Colaborar activamente con la DGSIS y con el futuro contratista entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.





- Entregar una planificación detallada de la transición para que el contratista entrante pueda hacerse cargo por completo del servicio, incluyendo los tiempos necesarios con los recursos existentes para que no se produzca una disfunción que repercuta en la correcta prestación del servicio. Esta tarea será realizada durante el último mes del contrato.
- Incluir cualquier otra documentación que estime oportuna.

Al finalizar el adjudicatario deberá hacer entrega a la DGSIS de toda la documentación técnica de cada uno de los sistemas de información. Dicha documentación deberá incluir los mecanismos de integración de sistemas que garanticen aislar al resto de sistemas de la DGSIS de cualquier cambio que se considere necesario.

El contratista del servicio, atendiendo a su experiencia y/o metodología, podrá proponer cambios en el modelo siempre que suponga mejorar la calidad del servicio.

7. MODELO DE RELACIÓN

El modelo de relación tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración eficiente de los proveedores con las diferentes áreas de la organización en la DGSIS. El Modelo de Relación debe cubrir todos los niveles de información y decisión, desde el nivel operativo hasta el estratégico, facilitando la toma de decisiones, el seguimiento de los objetivos globales y la resolución de potenciales conflictos. Por otra parte, el Modelo de Relación deberá garantizar la flexibilidad y la adaptación del servicio a la evolución de la organización, pudiendo cambiar durante la vigencia del contrato, en particular ante eventuales reorganizaciones.

El Modelo de Relación constará principalmente de:

- Una estructura de comités que sirva como principal elemento de decisión y seguimiento del contrato y de los servicios prestados por el contratista.
- La definición de unos interlocutores de ámbito de actividad que actuarán de interlocutores en la relación por ambas partes, tanto a nivel de comité, como en la línea operativa de coordinación diaria.
- Un modelo de trabajo general (Modelo de Gestión de Portales y Servicios), con las fronteras e interacciones claramente delimitadas a nivel de actividad y esquematizada hacia cada una de las áreas de la DGSIS que interviene en cualquier lugar del ciclo de vida de las aplicaciones.

Será necesario una vez adjudicado el contrato, revisar y redactar un Modelo de Relación que cubra todo el ámbito de este contrato, así como la relación con el resto de unidades de la DGSIS. Este modelo estará supervisado y validado por la Dirección de la organización y será elaborado por el contratista en la etapa de transición.

Áreas de la DGSIS implicadas en el servicio del contrato

Centro de Soporte a Usuarios





El Centro de Soporte a usuarios (CESUS), es el interlocutor con el que contactarán los usuarios de la CSCM ante problemas o incidencias o peticiones que puedan surgir en relación a dichos servicios.

Se encarga de:

- Registrar en primera instancia la apertura y cierre de incidencias y solicitudes en el ámbito de los portales y servicios para los profesionales y ciudadanos.
- Registrar la solicitud de sitios, páginas y otras estructuras.
- Registrar la solicitud de permisos para espacios colaborativos.

Este centro será por tanto, el nexo de unión ente los usuarios de los portales y servicios objeto de este contrato y los responsables de los equipos de desarrollo de las mismas. En caso de tener que tomar decisiones respecto a los cambios a acometer, éstos deberán estar aprobados por quien determine la DGSIS.

Oficina de Seguridad

La Oficina de Seguridad (OSSI) tiene como objetivo principal definir y desarrollar las políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información de la Consejería de Sanidad, así como velar por su implantación y puesta en marcha. Asimismo y entre otras funciones, presta apoyo a la Consejería de Sanidad en materia de seguridad de la información, tanto a nivel legal como técnico, con el objetivo de minimizar los riesgos y las amenazas en esta materia.

Todas las aplicaciones enmarcadas en el ámbito del contrato, deberán obtener la validación de esta oficina en cuanto a la implementación de los estándares de seguridad de la DGSIS con el fin de evitar vulnerabilidades a nivel de software.

Oficina de Proyectos

La Oficina de Proyectos (OP) tiene por objeto apoyar a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS) en las actividades de seguimiento y control de la ejecución de nuevos proyectos.

Será por tanto el nexo de unión entre los responsables funcionales por parte de las áreas usuarias y los equipos de desarrollo, para los grandes evolutivos y nuevos desarrollos que gestione dicha Oficina.

Medas

La Oficina Medas se encarga de gestionar el mantenimiento y desarrollo evolutivo de Sistemas de Información Corporativos.

Centro de Datos, Administración y Soporte

El Centro de Datos, Administración y Soporte (CEDAS) es el encargado de la gestión, operación y explotación de los Centros de Procesos de datos (CPD's), en los que están instaladas las plataformas de gestión de contenidos y servicios actualmente operativas y se instalarán las nuevas implementaciones.





Por la criticidad de los sistemas en producción y su buen funcionamiento, será necesaria una labor de colaboración entre el servicio objeto del presente contrato y CEDAS en los aspectos relativos a la producción y explotación de los sistemas.

Además todos los nuevos servicios deberán tener una validación expresa de este grupo en cuanto a la definición técnica propuesta para su implementación.

También será precisa una coordinación para establecer los pasos a producción en función de capacidades, disponibilidad y prioridades.

Servicio de Arquitectura y Normalización

Se encarga de fijar los criterios tecnológicos y proporcionar la información y asesoría necesarias para que los proveedores de servicios de implementación, mantenimiento e implantación de sistemas de información se ajusten a los estándares y políticas definidos por la DGSIS en materia de arquitectura e integración.

En caso que se requiera, las propuestas de diseño de arquitectura y de estándares que se realicen en el marco de este contrato deberán ser supervisadas y aprobadas por este servicio.

Otras áreas implicadas no dependientes de la DGSIS directamente son

Centro de Atención Personalizada

Como canal de comunicación con el ciudadano para servicios de cita previa e información de algunos servicios electrónicos.

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Para la coordinación con los servicios de telefonía automatizada de voz para cita previa en los centros sanitarios

Para la coordinación en el ámbito de interconexión de redes y accesos a los portales y servicios y aplicaciones corporativas

Para la interlocución para la publicación de sitios y páginas con servicios electrónicos.

Para la interlocución en el análisis y utilización de herramientas estadísticas de uso de las páginas en Internet y las Aplicaciones móviles.

Para la subida a producción en los "Stores" de aplicaciones móviles.

Para la interlocución en relación a sistemas de información o aplicaciones de carácter asistencial que pertenezcan a la Viceconsejería de Ordenación Sanitaria e infraestructuras.





También se puede necesitar de la involucración de esta Agencia para temas de Administración Electrónica, sistemas de información corporativos de la Comunidad de Madrid o sistemas georreferenciados.

Departamentos TI de los Centros Hospitalarios y del SUMMA112

El SUMMA 112 y los distintos centros de atención especializada, disponen de servicios propios de TI, que dan soporte a las necesidades funcionales. Será necesario establecer un modelo de Relación de Servicio para la gestión de los portales y herramientas colaborativas y la integración de los servicios electrónicos para el ciudadano.

El Responsable del Servicio designado por el contratista deberá proporcionar informes periódicos, así como todos aquellos otros que, a petición de la DGSIS, pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos. Como mínimo estos informes deberán especificar el grado de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio comprometidos, así como resaltar:

- Tareas realizadas en el período anterior.
- Desviación de objetivos y plazos, y las correspondientes medidas correctoras.
- Incidencias a destacar y acciones tomadas.
- Planificación concreta para el siguiente período.

Desde el inicio del contrato, se organizarán reuniones periódicas estructuradas como Comisiones de Dirección, a las que asistirán obligatoriamente el Director del Proyecto del SERMAS y el Responsable de Servicio del contratista, y todos aquellos técnicos que por ambas partes se considere necesario.

Asimismo, se celebrarán reuniones periódicas del Comité de Dirección conformado por la DGSIS, a la que se convocará al Responsable del Servicio del contratista cuando se estime oportuno.

Adicionalmente, se celebrarán las reuniones relativas a la ejecución del contrato y las tareas y los proyectos implicados en la misma, según lo estime necesario la DGSIS.

8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Los trabajos objeto del contrato se realizarán en las distintas dependencias de la DGSIS, aunque una parte de los mismos podría desarrollarse en las instalaciones del contratista, a las que deberá facilitar el acceso a personal de la DGSIS cuando ésta lo solicite con el fin de poder realizar su labor de inspección.

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM). El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.





El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Fichero o del tratamiento.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

- Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos a los objetos del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.





- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre la documentación generada de gestión de proyectos (incluida la de configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, etc), realizada al amparo del presente contrato, corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos. Así, podrán ser reutilizados sin coste en cualquier otra implantación en el ámbito del SERMAS.

No se incluye en el anterior apartado los derechos de uso sobre los productos protegidos con propiedad intelectual y que se adquieran para la puesta en marcha de los sistemas citados como complemento a esta contratación.

Todos los estudios, documentos, productos y subproductos elaborados por el contratista en consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la DGSIS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

10. CALIDAD

El contratista deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento

Cuando sea de aplicación, durante la ejecución del contrato, el SERMAS podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso, elaborado conforme a las directrices del "Plan General de Garantía de Calidad para el desarrollo de equipos lógicos". En su caso, el Plan Específico de Garantía de Calidad se adaptará en su contenido a la metodología de desarrollo de sistemas de información empleada, a fin de garantizar una adecuada correspondencia entre ambos esquemas.

11. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la CSCM, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.





12. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

El licitador detallará en su oferta los métodos, mecanismos, procedimientos, y recursos que le habilitarán para poder realizar la gestión de los niveles de servicio conforme a lo establecido en los pliegos. El contratista proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

El contratista presentará periódicamente al Comité de Dirección los informes de medición de los niveles de servicio, según los indicadores definidos en el presente pliego. Dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la DGSIS, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

Los incumplimientos de los niveles de servicio medidos por los indicadores supondrá la aplicación de penalizaciones, según se detallan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSIS y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

Indicador	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Periodicidad
Documentación	Catalogación y almacenaje tanto en formato papel como en formato digital de la documentación asociada a los trabajos	100 %	Mensual
Actividades de Gestión	% de actividades de gestión retrasadas en más de 1 día, frente al plazo comprometido	5 %	Mensual
Informes	% de informes solicitados entregados con más de 1 día de retraso con respecto al plazo comprometido o cuya calidad no sea admisible por la DGSIS	5 %	Mensual

Indicador	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Periodicidad
Procedimientos	% implementación de procedimientos necesarios para la prestación y gestión del servicio.	100%	
Resolución de incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por la DGSIS.	>=90%	Mensual
Incidencias reabiertas	Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas.	<=5% total de incidencias resueltas en el	Mensual





		mes	
<i>Interrupción del servicio de aplicaciones críticas</i>	<i>Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio en un área crítica) o sobre la imagen de la Consejería de Sanidad de CM.</i>	0%	Mensual
<i>Requisitos</i>	<i>Número de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación propuesta.</i>	0%	Mensual

13. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La documentación de la oferta técnica se presentará en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.).

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, concisa, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego. Deberán ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

No se tendrán en cuenta descripciones genéricas, o simples incorporaciones de estándares, sin adaptar las necesidades específicas del ámbito sanitario y de la gestión de información clínica. Tampoco se valorarán aquellas propuestas que basen este apartado en decisiones o reuniones posteriores durante la fase de prestación del servicio, que en cualquier caso si deberán aprobar esta propuesta.

Las ofertas técnicas deben responder al siguiente índice y contenido, en función del cual se estima que la extensión de dichas ofertas no debería ser superior a 80 páginas.

Las ofertas se incluirán en el sobre nº 2-B

13.1. Acatamiento expreso

Acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas.

13.2. Resumen ejecutivo.

En la relación con los servicios ofertados para el cumplimiento del objeto del contrato, se definirán brevemente los objetivos y alcance, planteamiento general, organización y composición del equipo de trabajo, con horas por perfiles ofertadas, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes de la oferta.

13.3. Descripción de la solución propuesta.

Contemplará los siguientes apartados:





13.3.1. Detalle de la propuesta de servicio.

Se describirá el planteamiento para cada uno de los servicios contemplados en el contrato. Se incluirá una propuesta para la minimización de los tiempos de despliegue del servicio y el detalle de la organización interna del equipo de prestación del servicio (distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, flujos de comunicación, mecanismos de control, etc.). Planteamiento específico para cada uno de los servicios a prestar: descripción funcional, operativa y de relación.

13.3.2. Propuesta metodológica para la gestión integral de proyectos.

Los licitadores deberán aportar su propuesta de gestión de proyectos. Deberán especificar, al mayor nivel de detalle posible, las principales fases, actividades y tareas, así como la documentación a proponer como resultado de cada una. Asimismo, se hará hincapié en la propuesta de seguimiento para cada proyecto, así como de aseguramiento de la calidad.

13.3.3. Mejoras del servicio propuestas.

Se incluirán en este apartado de la oferta las mejoras que estime oportuno el licitador y que servirán para puntuar los criterios de valoración definidos en el punto 8.2.-*Otros criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas*, definidos en el PCAP:

- Mayor número de profesionales ofertados. 1 profesional adicional de perfil Analista Programador Para su correcta valoración el contratista aportará , en su caso, el Curriculum Vitae correspondiente
- Mayor proporción de profesionales con mayor formación académica TIC sobre el mínimo requerido en el PPT. Para valorar esta mejora el licitador aportará un cuadro en el que especifique por cada perfil y para cada uno de los casos, la mejora adicional que aporta.
- Certificaciones profesionales para el conjunto del equipo humano propuesto. Para valorar esta mejora el licitador aportará un cuadro en el que especifique por cada grupo de formación acreditada, el número de perfiles que aporta para cada una.
- Oferta de jornadas de adicionales. El contratista ofertará, mediante declaración responsable, el nº de jornadas adicionales de acuerdo al punto 8.2.4 del PCAP.

A los efectos de la valoración de las ofertas, se estará a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas en el sentido de que únicamente se puntuarán los aspectos allí reflejados. Las ofertas deberán facilitar en este apartado el detalle de todos los aspectos que consideren puntuables según dicho PCAP.

Madrid,
EL DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN SANITARIA

Fdo.: José Antonio Alonso Arranz





14. ANEXO I

VOLUMETRÍA –PORTALES Y ESPACIOS DE CONOCIMIENTO PARA PROFESIONALES

Plataforma de publicación y gestión de contenidos MOSS 2007

Número de usuarios potenciales: 75.000

Número de portales: 9

Núm. de colecciones de sitios: 25.

Ocupación 380 Gigabytes

Número de sitios: 1320

Número de espacios colaborativas o redes sociales: 172

Número de páginas maestras: 5

Número de plantillas de páginas: 15

Número de formularios electrónicos: 60

Número de encuestas electrónicas: 41

ACTIVIDAD en el último año:

1454 peticiones de trabajo de las cuales:

54 Complejidad media/alta

222 Complejidad media

1178 Complejidad baja

304 Peticiones de gestión de permisos

175 Incidencias de diversa índoles





www.madrid.org/cv
1259077612983634384955

15. ANEXO II

Nombre espacio / servicio	Descripción	Contenidos	Sistema Operativo	Servidor de aplicaciones	Gestor de base de datos	Entorno de programación	Arquitectura	Entorno tecnológico
Acompañamiento en el hospital	Pacientes con necesidades especiales pueden solicitar que se les facilite el acompañamiento durante su visita a un hospital.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Adopción internacional	Servicio de solicitud de Cita de Pre-adopción en el Hospital Universitario La Paz para realizar una consulta sanitaria relacionada con el proceso de Adopción Internacional.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Búsqueda de Centros de Atención Sanitaria	Espacio de consulta de la localización y los datos de contacto de los centros sanitarios de la red pública de la Comunidad de Madrid.		Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Catálogo de hospitales	Ofrece información básica de los establecimientos sanitarios destinados a la asistencia especializada y continuada de pacientes.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Instrucciones Previas	Espacio con Información y servicio de solicitud de cita para el registro de Instrucciones Previas.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 12590776129836334955

Nombre espacio / servicio	Descripción	Contenidos	Sistema Operativo	Servidor de aplicaciones	Gestor base de datos	Entorno de programación	Arquitectura	Entorno tecnológico
Cita previa sanitaria	Espacio que ofrece la posibilidad de gestionar las citas con el médico, profesional de enfermería o vacunación antigripal en Atención Primaria, así como la cita para la primera visita y las citas sucesivas (Hospital Clínico San carlos) al médico de Atención Hospitalaria .	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Informacion Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
	Aplicación móvil	Stores: - Google Play - App Store - Windows Store						
	Quioscos							
	CAP							
	IVR	Telefonía Automatizada						
	(citas sucesivas del Hospital Clínico San Carlos)	Fatwire Content Server	Windows Server 2012	Internet Informacion Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2014	.NET 3.5	WEB	.NET
Lista de espera quirúrgica	Espacio donde se puede consultar la situación en la lista de espera quirúrgica de un paciente, así como los datos globales de la situación de la lista de espera en distintos hospitales de la red sanitaria de la Comunidad de Madrid.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Informacion Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET



Nombre espacio / servicio	Descripción	Contenidos	Sistema Operativo	Servidor de aplicaciones	Gestor de base de datos	Entorno de programación	Arquitectura	Entorno tecnológico
Donación de sangre y médula ósea	Espacio con información relativa a la donación de sangre y de médula ósea así como del registro para donantes de progenitores hematopoyéticos.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Enfermedades poco frecuentes	Espacio de información acerca de las enfermedades poco frecuentes.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos sobre asistencia sanitaria	Vía de comunicación para que los ciudadanos puedan poner en conocimiento de la Administración Sanitaria las deficiencias, retrasos o anomalías que perciba en la prestación de sus servicios sanitarios.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud	Acceso a la historia clínica digital que permite consultar un conjunto de informes clínicos sobre la salud.	Fatwire Content Server	Linux RedHat;		Oracle	Java		
Libre Elección Sanitaria	Espacio donde consultar los recursos sanitarios que el ciudadano tiene asignados o que ha elegido (profesionales de Atención Primaria, centros de salud y hospital) y donde solicitar un cambio de médico o de profesional de Enfermería en Atención Primaria. También se puede consultar la oferta asistencial básica y distintos indicadores de asistencia sanitaria y solicitar el cambio de médico y enfermera.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org con el siguiente código QR:



1259877612983634384955

Nombre espacio / servicio	Descripción	Contenidos	Sistema Operativo	Servidor de aplicaciones	Gestor de base de datos	Entorno de programación	Arquitectura	Entorno tecnológico
Mi Carpeta de Salud	Espacio con información clínica y otros datos de salud de un ciudadano, así como acceso a otros servicios on line de la Comunidad de Madrid.	Fatwire Content Server		Internet Informacion Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud	Información para ciudadanos, profesionales y gestores información clave para conocer el estado de salud de los madrileños, así como indicadores de asistencia sanitaria tanto de Atención Primaria como de hospitales.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Informacion Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Tarjeta Sanitaria	Espacio donde consultar la aportación farmacéutica que le corresponde y otros datos relacionados con su tarjeta y donde modificar los datos de contacto.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Informacion Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Unidad del Viajero del Hospital La Paz-Carlos III	Espacio donde se ofrecen consejos generales para la preparación de un viaje, qué países requieren algún tipo de vacunación o tratamiento para visitarlos y la posibilidad de concertar una cita en la Unidad del Viajero del hospital.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Informacion Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org mediante el siguiente código seguro de verificación: 1259077612983634384955

Nombre espacio / servicio	Descripción	Contenidos	Sistema Operativo	Servidor de aplicaciones	Gestor de base de datos	Entorno de programación	Arquitectura	Entorno tecnológico
Uso Seguro de Medicamentos y Productos Sanitarios	Espacio dedicado a los profesionales sanitarios que integra actividades de farmacovigilancia con la notificación y gestión de errores de medicación, permitiendo realizar un enfoque global de la seguridad.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET
Medicamentos y Productos Sanitarios	Espacio donde se ofrece a los ciudadanos la posibilidad de buscar información sobre medicamentos, calcular dosis y resolver dudas sobre medicamentos además de la posibilidad de realizar hojas de medicación personalizadas. También dispone de un buscador de farmacias para el 'Mayor-Polimedocado', un formulario de sugerencias y una encuesta de satisfacción.	Fatwire Content Server	Windows Server 2003	Internet Information Server (IIS)	Microsoft SQL Server 2005	.NET 3.5	WEB	.NET



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Sistemas
de Información Sanitaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259077612983634384955**